

关键词：企业呼叫中心系统,软件公司

内容概要：

当前通讯界竞争日益激烈，传统的企业呼叫中心系统已不再满足通讯界的发展需求，西安弈聪软件公司关于通讯界呼叫中心解决方案提供的企业呼叫中心系统，可以大幅改善客户体验，提高客户满意度，显著提高坐席代表的工作效率，明显降低培训成本和对人员的技能要求...

正文：

当前通讯界竞争日益激烈，传统的[企业呼叫中心系统](#)已不再满足通讯界的发展需求，西安弈聪[软件公司](#)关于通讯界呼叫中心解决方案提供的企业呼叫中心系统，可以大幅改善客户体验，提高客户满意度，显著提高坐席代表的工作效率，明显降低培训成本和对人员的技能要求，开创客服中心运营的全新局面。相比传统的企业呼叫中心系统，有如下优点



推送服务

为实现企业呼叫中心系统以“功能为中心”向以“客户为中心”的转变，弈聪软件公司呼叫中心系统以客户需求为核心，将呼叫中心系统转变成随业务而动的标准化、流程化的新一代企业呼叫中心系统平台。当客服中心使用企业呼叫中心系统提供服务时，系统将根据客户的服务请求类别，自动推送对应的需求分析流程及需求解决方案。客服代表可轻松的通过自动推送到桌面的解决方案，为客户解决咨询、投诉建议、业务办理等各种服务请求。

弈聪软件公司呼叫中心系统提供了强力的IVR交互系统，使用简单的推送式解决方案，引导客服代表一步一步的进行客户的需求分析，直至客户需求的解决。使用方便，一学即会。

流程配置， 按需应变

企业呼叫中心系统除新增接口等工作需进行额外开发调试外，能够根据客户需求的变化灵活调整服务流程，不仅缩短了新业务支撑的周期， 随需而变;而且通过引入最佳服务套路， 提供了最优化的服务流程， 实现最佳客户满意度。

服务连续， 客户满意

在客户多次致电客服中心时，通过“服务请求连续”功能支持业务的连续性，当前座席人员可看到上一通客服来电未办理完成的业务情况，避免了座席重复服务操作，直接处理客户关注问题，提升客户满意度和座席工作效率。

简化培训， 降低成本

通过将服务的标准处理流程固化到软件系统中，简化了服务过程的操作环节，客服代表经过简单培训就可以使用这些套路提供优质服务，大幅度降低了对客服代表个人能力的依赖，使得客服代表招聘培训也更为轻松，节省了大量的培训成本，有效改进服务效率。

知识积累， 标准服务

该企业呼叫中心系统可以将专家级的服务流程和经验技巧(即“服务套路”)“固化”到系统流程中,再由系统“推送”给客服代表进行统一的标准服务,实现了“专家级”知识及经验的转移。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安,为西安企业提供网站优化,软件开发,软件外包,电子政务,网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务,为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等,在MYSQL,MSSQL数据库系统,ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长,经验丰富,是业内技术服务最全面,技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话: 029-89322522 4006-626-615 网址:<http://www.xaecong.com> 邮箱:admin@xaecong.com